

*М. Д. Рассыхаева**

ассистент каф. 3

*Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения

ЭЛЕМЕНТЫ СТРАТЕГИИ TQM

В статье рассматривается концепция Total Quality Management (TQM), которая представляет собой всесторонний подход к управлению организацией, целью которого является улучшение качества продуктов и услуг через непрерывные усовершенствования во всех аспектах деятельности.

Ключевые слова: TQM, качество.

*M. D. Rassykhaeva**

assistant of the office 3

*St. Petersburg state University of aerospace instrumentation

ELEMENTS OF THE TQM STRATEGY

The article discusses the concept of Total Quality Management (TQM), which is a comprehensive approach to managing an organization, the purpose of which is to improve the quality of products and services through continuous improvements in all aspects of activity.

Keywords: TQM, quality.

Total Quality Management (TQM) – это не просто набор техник или инструментов, а глубоко укоренившаяся философия управления, основанная на принципе всестороннего повышения качества во всех аспектах деятельности организации. Основываясь на идеях клиентоориентированности, совершенствования процессов, вовлечения сотрудников, непрерывного улучшения, принятия решений на основе фактов, стратегического планирования и партнерства с поставщиками, TQM стремится создать среду, где качество становится центральным элементом в каждом действии и решении.

Центральное место в TQM занимает клиент. Удовлетворение потребностей клиентов и стремление превзойти их ожидания лежат в основе всех стратегий и операций. Отслеживание обратной связи от клиентов и быстрая адаптация к изменяющимся требованиям рынка являются ключевыми для успеха в этом подходе.

Совершенствование процессов в TQM включает в себя постоянный анализ и оптимизацию рабочих процедур. Цель – устранение отходов, уменьшение времени выполнения задач и повышение качества итоговых продуктов или услуг. Вовлечение сотрудников в процесс улучшения качества осуществляется через обучение, развитие навыков и создание культуры открытости и обмена идеями.

Непрерывное улучшение – это не разовая кампания, а бесконечный процесс поиска возможностей для усовершенствования. В TQM используются методы, такие как PDCA (Plan-Do-Check-Act), для обеспечения цикличности и системности улучшений. Решения в рамках TQM принимаются на основе тщательного анализа данных и фактов, что повышает вероятность успеха внедряемых изменений.

Стратегическое планирование в TQM обеспечивает, что долгосрочные цели организации согласованы с ее стремлением к высокому качеству. Работа с поставщиками также играет ключевую роль, поскольку высокое качество конечного продукта зависит от качества используемых материалов и компонентов.

В целом, TQM превращает качество в основополагающую ценность и стратегический приоритет для организации. Это подход, который требует глубокого понимания текущих операций, открытости к изменениям и приверженности культуре постоянного улучшения. Применение TQM может значительно повысить конкурентоспособность организации, улучшить ее имидж и удовлетворенность клиентов, а также способствовать устойчивому развитию бизнеса.

В TQM каждый сотрудник, от руководства до линейного персонала, несет ответственность за качество и постоянно стремится к его улучшению. Это создает среду, где улучшение качества является не только задачей отдела контроля качества, но и общей целью всей организации.

Особое внимание в TQM уделяется обучению и развитию персонала. Подготовка кадров и непрерывное образование сотрудников позволяют повышать их компетенции и вовлекать их в процесс улучшения качества на всех уровнях. Это включает в себя не только технические навыки, но и развитие управленческих и коммуникативных способностей.

Процесс непрерывного улучшения в TQM также включает регулярный мониторинг и анализ ключевых показателей эффективности. Это позволяет организациям быстро реагировать на проблемы, выявлять области для улучшений и внедрять эффективные изменения. Важно, чтобы эти меры были направлены не только на устранение текущих проблем, но и на предотвращение потенциальных недостатков в будущем.

В TQM большое значение придается коммуникации. Эффективное общение помогает обеспечить, что все сотрудники понимают корпоративные цели, стратегии улучшения качества и свою роль в этом процессе. Открытый диалог и обратная связь являются ключевыми для создания прозрачной и поддерживающей атмосферы.

Также необходимо учитывать, что TQM – это долгосрочная стратегия. Эффективное внедрение TQM требует времени и терпения, а результаты могут проявиться не сразу. Однако, при правильном подходе, они могут быть значительными и долгосрочными, обеспечивая устойчивое развитие компании и укрепление ее позиций на рынке.

В заключение, Total Quality Management является целостным подходом к управлению, который требует вовлечения и приверженности на всех уровнях организации. Этот подход помогает создать культуру высокого качества, что способствует удовлетворенности клиентов, повышению эффективности и устойчивому росту бизнеса.

Таблица, отражающая ключевые элементы стратегии Total Quality Management (TQM)

№	Элемент	Описание
1	Клиентоориентированность	Удовлетворение потребностей клиентов и превышение их ожиданий.
2	Совершенствование процессов	Оптимизация процессов для устранения отходов и повышения эффективности.
3	Вовлечение сотрудников	Активное участие каждого сотрудника в процессе улучшения качества.
4	Непрерывное улучшение	Постоянный поиск возможностей для усовершенствования во всех аспектах работы.
5	Принятие решений на основе фактов	Использование точных данных и аналитики для обоснования решений.
6	Стратегическое планирование	Разработка и реализация долгосрочных целей и стратегий улучшения качества.
7	Партнерство с поставщиками	Создание долгосрочных и взаимовыгодных отношений с поставщиками.

Эта таблица представляет собой обзор основных компонентов TQM, каждый из которых играет важную роль в создании и поддержании культуры высокого качества в организации.

Библиографический список

1. Чабаненко, А. В. Управление качеством корпусных элементов РЭА / А. В. Чабаненко // РИА: Журнал.: «Стандарты и качество», 2018. № 2. С. 90–94.
2. Васильев, В. А. Управление качеством: монография / В. А. Васильев. – Москва: МАИ, 2022. – 158 с. – ISBN 978-5-4316-0986-2. – Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/383120> (дата обращения: 23.01.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.